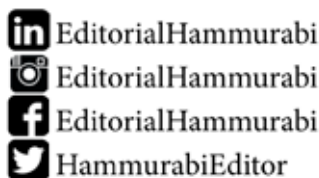


GUÍA PRÁCTICA SOBRE

LEY DE PORTABILIDAD FINANCIERA

PREGUNTAS, RESPUESTAS Y LEGISLACIÓN



Eh EDITORIAL HAMMURABI

GUÍA PRÁCTICA SOBRE LEY DE PORTABILIDAD FINANCIERA

© Es propiedad de Editorial Hammurabi

ISBN: 978-956-6072-60-7

Tiraje 500 ejemplares 1ª Edición, septiembre de 2021

Editor: Manuel Alvarez Cabello

Teléfono: +56955258948

Correo electrónico: manuel.alvarez@editorialhammurabi.com

Sitio web: www.editorialhammurabi.com

Portada y diagramación: Editorial Hammurabi

Impresión: Impreso en Grafica LOM

IMPRESO EN CHILE / PRINTED IN CHILE



ADVERTENCIA

La Ley N° 17.336 sobre Propiedad Intelectual prohíbe el uso no exceptuado de obras protegidas sin la autorización expresa de los titulares de los derechos de autor. El fotocopiado o reproducción por cualquier otro medio o procedimiento, de la presente publicación, queda expresamente prohibido.

Usos infractores pueden constituir delito.

(Las opiniones vertidas en este trabajo son responsabilidad exclusiva del autor)

ÍNDICE

CAPÍTULO I

PORTABILIDAD FINANCIERA

Qué es la Ley de Portabilidad Financiera	11
Instituciones que participan de la portabilidad	11
Requisito mínimo para la portabilidad	11
Productos que se pueden portar	11
¿Se pueden incluir en el proceso de portabilidad más de un producto o más de un proveedor?	11
¿Si quiero portar varios productos tengo que hacerlo en una sola solicitud o en varias?	11
¿La portabilidad puede considerar todos los productos que tengo o también puede ser parcial?	12
Cómo funciona la Portabilidad Financiera	12
Solicitud de Portabilidad	13
¿Existe alguna documentación que verifique la petición de una “Solicitud de Portabilidad”?	13
¿Qué información debe contener la Solicitud de Portabilidad?	13
¿Cuál es el plazo de vigencia de la solicitud de portabilidad?	14
Emisión del Certificado de Liquidación	14
¿Sólo el nuevo proveedor puede solicitar este certificado?	14
¿Qué debe contener el certificado de liquidación?	14
¿Hay documentos anexos que se entreguen con el “Certificado de Liquidación”?	14
Oferta de Portabilidad	14
¿Puede un nuevo proveedor presentar una oferta no incluyendo todos los productos indicados en la solicitud de portabilidad?	15
¿Puede un mismo proveedor presentar más de una Oferta de Portabilidad? ..	15
Aceptación de la Oferta Portabilidad	15
¿Puede una persona arrepentirse una vez aceptada la oferta de portabilidad? ..	15
Contratación de Productos y Servicios financieros	15
¿Cuánto se demora el proceso?	16
¿Funciona la portabilidad igual para todos los productos?	16
¿Cómo es el proceso general sin subrogación?	16
¿Cómo es el proceso con subrogación?	17
¿Cuántas veces puedo hacer una solicitud de portabilidad?	17
¿Puede un proveedor desistirse de su oferta de portabilidad?	17
Mandato término de Productos y Servicios financieros	17
¿Cuándo termina el mandato de término?	17
Término del Proceso de Portabilidad	17

CAPÍTULO II

INSTITUCIONES QUE PARTICIPAN DE LA PORTABILIDAD

Agentes Administradores de Mutuos Hipotecarios Endosables	19
Rol en el mercado de seguros	19
Características	19
Relación con la CMF	19
Precauciones y advertencias	20
Bancos	21
Rol en el mercado de intermediación financiera	21
Características	21
Depósitos	21
Transacciones	21
Préstamos	21
Otros servicios	22
Relación con la CMF	22
Compañías de Seguros de Vida	22
Rol en el mercado de seguros	22
Características	22
Relación con la CMF	23
Compañías de Seguros Generales	23
Rol en el mercado de seguros	23
Características	24
Relación con la CMF	24
Cooperativas de Ahorro y Crédito	24
Rol en el mercado de intermediación financiera	25
Características	25
Relación con la CMF	25
Emisores de Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos	25
Rol en el mercado de intermediación financiera	25
Características	25
Relación con la CMF	25
Instituciones que coloquen fondos de manera masiva	25
Rol en el mercado de intermediación financiera	26
Características	26
Relación con la CMF	26

CAPÍTULO III

TEMAS GENERALES

Productos bancarios	27
Tarjeta de Crédito	27
Características	27
¿Cómo funciona?	28
¿Con quién se contrata?	28
Precauciones	28
Recomendaciones de seguridad	28

Precauciones Generales	28
Precauciones en el Cajero Automático	28
Recomendaciones de uso	29
Costos asociados	29
Crédito de Consumo	30
Características	30
¿Cómo funciona?	31
¿Cómo obtener un crédito?	31
¿Qué son meses de gracia y de no pago en un crédito de consumo?	31
¿Es posible adelantar el pago de un crédito?	32
¿Puedo pedir un crédito para pagar otros?	32
¿Se puede renegociar un crédito?	33
¿Las normas de la CMF establecen seguros obligatorios para obtener un crédito de consumo?	33
¿Es posible anular un crédito de consumo?	34
¿Me pueden pedir un aval para el crédito de consumo?	34
¿Con quién se contrata?	35
Precauciones	35
Costos asociados	36
¿Cuánto cuesta un crédito de consumo?	36
¿Qué pasa si me atraso en el pago de una cuota de mi crédito?	36
Cuentas Corrientes	37
Características	37
¿Qué es la cuenta corriente?	37
¿Cómo funciona?	38
¿Con quién se contrata?	39
Precauciones	39
El sobregiro de una Cuenta Corriente	39
Costos asociados	40
Cuentas de Depósitos a la Vista	40
Características	41
¿Cómo funciona?	41
Montos involucrados	42
¿Con quién se contrata?	42
Precauciones y advertencias	42
Costos asociados	42
Reclamos contra Bancos e Instituciones Financieras ante la CMF	43
Marco Legal	43
Descripción	43
Información y Documentos requeridos	43
Arbitraje en controversias con una compañía de seguros	43
Deberes y derechos de los asegurados	44
Reclamos en contra de entidades de valores ante la CMF	46
Marco Legal	46
Documentos requeridos	46
Reclamo sobre las entidades que la CMF supervisa por leyes especiales	46

Documentos requeridos	46
Sernac financiero	47
¿A qué clase de productos o servicios se aplica?	47
¿Qué derechos reconoce la ley N° 20.555 en favor de los consumidores de estos productos y servicios?	47
¿Qué prácticas la ley prohíbe a las empresas y que obligaciones nuevas tienen éstas?	47
¿Cómo deben ser los contratos de los productos financieros que yo adquiriera?	48
¿Qué es el Sello Sernac?	48
¿Hay una forma simple de saber si el contrato que voy a firmar está conforme a la ley?	48
Para renovar mi tarjeta de crédito, la tienda me pide firmar un contrato nuevo. ¿Es legal eso?	49
Si contrato un pago automático de cuenta, ¿me pueden exigir que sea mediante la tarjeta del mismo banco o tienda que me dio el crédito?	49
¿Qué tipo de información debe haber en la publicidad de créditos?	49
¿Me pueden ofrecer seguros “amarrados” a un crédito?	49
Me mandaron a mi casa una tarjeta de crédito que no he pedido. ¿Tengo que aceptarla?	49
¿Me pueden obligar a comprar algo usando únicamente la tarjeta de la tienda?	49
¿Es cierto que hay información clave que se le debe dar al aval de un crédito?	50
¿Ante quién reclamo en caso de abuso o de infracción?	50
¿Cuándo se recurre al mediador y cuándo al árbitro financiero?	50
¿Quién elige al mediador o al árbitro?	50

CAPÍTULO IV

LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

Ley Orgánica de la Comisión para el Mercado Financiero. Decreto Ley N° 3.538..53	
Ley que regula la portabilidad financiera N° 21.236.....	97
Reglamento de la Ley N° 21.236, que regula la portabilidad financiera. Decreto N° 1.154.....	109
Reglamento sobre contenido e información del certificado de liquidación, y modifica Decretos Supremos N° 42, 43 Y 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Decreto N° 48	137
Atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Ley N° 20.555.....	149